

PROCESSO Nº: 33910.007545/2020-95

NOTA TÉCNICA Nº 8/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS

## ASSUNTO

1. ADOÇÃO DE MEDIDAS EXTRAORDINÁRIAS DE CONTENÇÃO DA DISSEMINAÇÃO DO COVID-19 NO ÂMBITO DA ANS. RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 395, DE 14 DE JANEIRO DE 2016 E EM NORMA CORRELATA - RN Nº 412/2016.

## CONTEXTUALIZAÇÃO

2. É fato notório que o mundo vive uma pandemia de coronavírus. Nesse contexto a ANS em sintonia com as orientações emanadas pelo Ministério da Saúde vem tomando medidas extraordinária de forma a gerenciar as ações de saúde necessárias ao enfrentamento do problema. No que diz respeito, em 20 de março, a DICOL aprovou a Nota Técnica nº 6/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS (doc. SEI 16346094), que propôs a suspensão da obrigatoriedade do atendimento presencial por 30 (trinta) dias a partir de 23/03/2020.

3. É muito importante deixar consignado que o País vive um ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA e que a presente nota não pretende ser uma Análise de Impacto Regulatório - AIR nos moldes em que a melhor técnica regulatória estipula, mas a exposição dos novos motivos pelos quais medidas excepcionais precisam ser tomadas no âmbito da RN nº 395/2016 que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação.

4. **Na mesma linha, adianta-se, desde já, a existência de impacto na aplicação da RN nº 412/2016, que dispõe sobre a solicitação de cancelamento do contrato do plano de saúde individual ou familiar, e de exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão. Vários dos seus preceitos foram extraídos da RN nº 395/2016, razão pela qual medidas similares também devem ser propostas.**

## ANÁLISE DE POSSÍVEIS MEDIDAS

5. Primeiramente, cabe reprimir o que a DICOL já aprovou em caráter temporário no que tange à RN nº 395/2016:

### Trecho da ata:

“Assunto: Deliberação sobre ações regulatórias da ANS frente ao enfrentamento do COVID 19.

(...)

Decisão: Aprovadas por unanimidade as seguintes medidas propostas pela:

1 – Diretoria de Fiscalização – DIFIS, nos termos da Nota Técnica nº 6/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS (16451589): **(i) suspensão do atendimento presencial obrigatório por parte das operadoras por 30 dias a partir de 23/03/2020;** (ii) alteração temporária do prazo para solução da demanda junto ao beneficiário para até 10 (dez) dias úteis na NIP assistencial a partir de 23/03/2020; e (iii) interrupção dos prazos NIP assistencial e dos processos sancionadores por 30 (trinta) dias a partir de 23/03/2020.

(...)”

6. No exercício de monitoramento contínuo das atividades fiscalizatórias, bem como acompanhamento da evolução das medidas adotadas no âmbito da Pandemia transcorrida mais de uma semana daquela deliberação da DICOL, vislumbra-se, nesse momento, a necessidade de proposição de novas medidas quanto a esse tema.

7. As proposições ora sugeridas na presente Nota vão ao encontro de todas as medidas que vem sendo adotadas pela DICOL ao longo desse período, nas diversas áreas da regulação e podem ser agrupadas da seguinte forma:

**a) Aplicação por paralelismo do que foi deliberado pela DICOL quanto à RN nº 259/2011: Nesse caso, para as obrigações que apresentam relação com os procedimentos cujos prazos estabelecidos pela norma de garantia de atendimento foram mantidos, também esse serão mantidos. Por outro lado, os prazos que foram excepcionalmente dobrados igualmente serão aqui dobrados:**

RN 395/2016: art. 9º e §1º e §2º, art. 10, §1º e §2º, art. 11, art. 12 e art. 14.

RN 412/2016: art. 4º, §1º.

**b) Obrigatoriedade do atendimento presencial suspenso:**

**c) Demais disposições e prazos mantidos.**

Mantidas todas as demais disposições com alguns cometários elucidativos no anexo.

8. Considerando esses agrupamentos, para facilitar a visualização e a aplicação da norma pelo fiscal, entende-se que a maneira mais adequada para apresentar as propostas é por meio de comentários em cada dispositivo impactado (documento SEI 16524616, 16524642 e 16531619). Também representa medida de transparência para o agente regulado. **Dessa forma os arquivos em anexo são parte integrante da presente Nota, eis que trazem efetivamente as propostas apresentadas.** Além disso, acompanha esta nota um terceiro anexo, consistente em tabela com os prazos originais estipulados nas Resoluções Normativas nº 395 e 412, e como esses ficarão a caso venham a ser aprovados pela DICOL.

9. Em prosseguimento, importante trazer para a mesma discussão, as medidas a serem adotadas na RN nº 412/2016, que dispõe sobre a solicitação de cancelamento do contrato do plano de saúde individual ou familiar, e de exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão.

10. Quanto à estrutura do funcionamento dos canais de atendimento ali descritos, visualiza-se que as previsões contidas na RN nº 395/2016 foram objeto de expressa remissão. Dessa forma, mostra-se pertinente que a presente Nota aborde também os aspectos da RN nº 412/2016. Para tanto, utiliza-se a mesma forma de apresentação de propostas escolhida para a RN nº 395/2016, ou seja, por meio do arquivo em anexo.

11. Tendo em vista o teor da deliberação supracitada, para que fique claro, importante consignar que a não obrigatoriedade do atendimento presencial abrange não só a RN nº 395/2016, mas também a RN nº 412/2016. Embora o pano de fundo da Nota anteriormente aprovada pela DICOL ter sido a RN nº 395/2016, não há dúvidas que os efeitos da decisão da DICOL também se aplicam à RN nº 412/2016, ainda mais considerando a literalidade da ata. De qualquer forma, a DICOL pode entender pertinente reforçar esse ponto e o marco inicial já em curso.

12. Quanto a impactos, assemelha-se ao que já vem sendo exposto para a DICOL: necessário dentro do cenário da Pandemia, encontrar a melhor solução possível de forma a mitigar o impacto, preservando o equilíbrio da relação beneficiário - operadora.

13. Acrescenta-se também o fato das ações da RN nº 395/2016 serem tratados por meio de Procedimento Administrativo Preparatório - PAP, na forma do art.17 da RN nº 388/2015. Hoje, a DIFIS trata o monitoramento da RN nº 395/2016, por meio de agrupamento de demandas, por operadora, em períodos de 3 (três) ou 6 (seis) meses, a depender da quantidade. Dessa forma, não se visualiza grandes impactos quanto à fiscalização da RN nº 395/2016.

14. Também cabe registrar outra medida temporária para fins da RN nº 395/2016. A RN nº 412/2016, posterior à RN nº 395/2016, em seu art. 4º previu uma nova forma obrigatória de contato: por meio da página da operadora na internet. É certo que o escopo das normas é distinto, contudo, em razão do avanço de tecnologia e essa forma específica de contato já ser já amplamente difundida, importante que a DICOL pondere se é pertinente expedir alguma decisão nesse mesmo sentido para fins de aplicação temporária da RN nº 395/2016. Assim, sugere-se que seja expedida recomendação de que ops implementem seus canais de atendimento privilegiando o meio digital.

15. Quanto à RN nº 412/2016, é matéria tratada no âmbito da NIP, contudo as demandas referentes ao normativo são de natureza não assistencial. Sobre esse ponto, está claro que, nesse momento, o esforço está direcionado para as demandas assistenciais. Há prejuízo, é claro, mas administrável, considerando as prioridades elegidas para o momento.

16. Por fim, importante se destacar que a suspensão da obrigatoriedade do atendimento presencial por parte das operadoras, da forma que foi deliberado pela Diretoria Colegiada durante sua 4ª Reunião Extraordinária, não obsta o atendimento à demanda do consumidor, observados os prazos provisoriamente vigentes, através dos demais canais de atendimento obrigatórios.

**CONCLUSÃO**

17. Nesse sendo, encaminhe-se a presente Nota acompanhada dos Anexos (documento SEI 16524616, 16524642 e 16531619) ao corpo diretivo da ANS para subsidiar a tomada de decisão. Importante que se fixe o marco inicial e final para aplicação das medidas, este último ainda que temporário, por conta da possibilidade de alteração conforme eventual mudança de cenário.

18. Além do conteúdo dos Anexos, chama-se atenção para que a DICOL avalie os apontamentos feitos nos itens 11 e 14 da presente Nota.

19. À consideração superior.

GUSTAVO JUNQUEIRA CAMPOS  
Assessor Normativo

LALUCHA PARIZEK SILVA  
Assessora Técnica de Fiscalização

ALEXANDRA CERQUEIRA CAMPOS  
Gerente de Processos Sancionadores Julgamento e Intervenção

ÉRICA VANETTI SCHIAVON  
Gerente de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória

FREDERICO VILLELA CHEIN CORTEZ  
Gerente Geral  
Gerência Geral de Operações Fiscalizatória

MARCUS TEIXEIRA BRAZ  
Diretor Adjunto de Fiscalização Substituto  
Diretoria de Fiscalização

De acordo. Encaminhe-se à DICOL, SEGER e COADC para inclusão em pauta da próxima reunião extraordinária a ser realizada em 30/03/2020.

**SIMONE SANCHES FREIRE**

**Diretora de Fiscalização**

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Junqueira Campos, Assessor(a) Normativo da DIFIS**, em 03/04/2020, às 10:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **LALUCHA PARIZEK SILVA, Assessor Técnico de Fiscalização**, em 03/04/2020, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FREDERICO VILLELA CHEIN CORTEZ, Gerente-Geral de Operações Fiscalizatórias**, em 03/04/2020, às 10:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandra Cerqueira Campos, Gerente de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção**, em 03/04/2020, às 10:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **ERICA VANETTI SCHIAVON, Gerente de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória**, em 03/04/2020, às 10:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS (substituto)**, em 03/04/2020, às 11:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **SIMONE SANCHES FREIRE, Diretor(a) de Fiscalização**, em 03/04/2020, às 11:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **16515133** e o código CRC **40E8D368**.